

学校编码: 10384
学号: 13920101150497

分类号__密级
UDC

廈門大學

硕士学位论文

从规范化到标准化——基于公共服务的研
究视角

From Normalization to Standardization : Based on the
Perspective of Public Service

肖雪芹

指导教师姓名: 卓越教授
专业名称: 行政管理
论文提交日期: 2013年5月
论文答辩时间: 2013年 月
学位授予日期: 2013年 月

答辩委员会主席:
评阅人:

2013年5月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

提供公共服务是政府履行职能和发挥作用的集中体现，也是新世纪公共行政和政府改革的核心命题。提高公共服务水平，改善公共服务质量，要求政府在服务型政府建设中不断进行公共服务手段和技术创新。规范化和标准化建设正是我国政府为了改善公共服务质量而做出的实践探索。规范化是标准化的低级阶段，我国地方政府广泛开展的规范化建设是公共服务标准化理念在我国行政环境下的一个特殊实践。然而，规范化并不等同于标准化，实现从分散的、内部的规范化建设到集中的、广泛的标准化转变，是我国公共服务发展的必然趋势，也是建设服务型政府的内在要求。

基于公共服务的研究视角，本文主要由四个部分组成。第一部分主要是研究背景陈述、概念厘清、文献回顾以及研究思路和方法介绍；第二部分梳理了我国公共服务背景下的规范化建设实践；第三部分在介绍公共服务标准化的基础上，对规范化和标准化二者进行了比较分析；第四部分是对实现政府公共服务从规范化到标准化发展的一个可行路径探讨。

基于已有的研究，本文的研究可能的创新点有：一是从我国地方政府规范化建设实践着手，分别论述了规范化和标准化的内容及二者的关系；二是在比较分析的基础上进一步思考和提出了从规范化到标准化的发展思路。

关键词：公共服务；规范化；标准化

Abstract

Providing public service is one of the most important roles of the government and also is the core idea of public administration and government reform of the new century. To boost the level and improve the quality of public service , the government needs to develop innovation of management tool and technology constantly. The normalization and standardization of public service are two kinds of governmental practice of the technology innovation .However ,the normalized construction is different from standardization in many respects , normalization lies in the lower level than standardization. Compared with standardization , the normalized construction practice is dispersed and empirical, it usually suits for a small area .So, the development that from normalization to standardization is much necessary and urgent . It will be the inexorable trend of the public service and also the basic requirement of the service-oriented government .

Based on the research perspective of public service , this article mainly includes four parts :the first parts mainly introduce the research background , literature review, research ideas and methods; the second one makes a overview of the construction practice of normalization ;the third parts primarily tells the relation and distinction between normalization and standardization ; and the last one analysis the feasible path of shifting from normalization to standardization .

With the help of the existing research , the possible innovation of this thesis is as follows: first of all , it is based on the local governmental practice and tells the relationship of normalization and standardization .Secondly , it tries to come out the idea of shifting path that from normalization to standardization in the field of public service .

Key Words : Public Service ; Normalization ; Standardization

目 录

一、导论	1
(一) 研究背景和意义	1
(二) 概念厘清	2
(三) 文献综述	5
(四) 研究思路与方法	10
(五) 研究局限与不足	12
二、公共服务视角下的规范化建设概述	13
(一) 规范化建设概念解析	14
(二) 规范化建设的一般进程	16
(三) 我国规范化建设的成就与问题	20
三、规范化与标准化的比较分析	25
(一) 公共服务标准化概述	25
(二) 规范化与标准化的联系	28
(三) 规范化与标准化的区别	30
四、从规范化到标准化的路径分析	37
(一) 环境层面，加强政策支持、领导保障和组织保障	37
(二) 内容层面，加快服务标准制定、服务质量评估和人才建设	41
(三) 技术层面，完善标准化信息服务平台，建立操作运载机制	44
参考文献	48
致 谢	51

Contents

I . Introduction	1
i .Research Backgrounds and significances	1
ii .Concepts.....	2
iii.Literature Review	5
iv.Research Ideas and Methods	10
v .Research Limitations	12
II . The Normalized Construction Overview of the Public Service	
Perspective	13
i .The Concepts of Normalized Construction	14
ii .The General Process and contents of Normalized Construction.....	16
iii.Achievements and Problems of the Normalized Construction Practice ...	20
III. Comparative Analysis of Normalization and Standardization. .	25
i .The Public Service Standardization	25
ii .The relationship between Normalization and Standardization	28
iii.The difference between Normalization and Standardization.	30
IV. Development Path from Normalization to Standardization	37
i .Environmental Dimension:Strengthening Policy and Leadership Support and Organizational Guarantee	37
ii .Content Dimension:Accelerating the formulation of Service Standards and Strengthening Quality Assessment and Talent Building	41
iii. Technology Dimension:Perfecting the Information Platform of Public Service Standardization	44
References.	48
Acknowledgements	51

一、导论

（一）研究背景和意义

进入 21 世纪，我国进入了经济、社会的全面转型时期。面对新的社会形势，毫无疑问传统的管理机制和政府服务模式已经难以满足社会公众的需要，建立服务型政府势在必行。党的十七大明确提出，要加快行政管理体制改革，建设服务型政府。2008 年，温家宝总理在政府工作报告中进一步指出，要在加强和改善经济调节、市场监管的同时，更加注重社会管理和公共服务，努力建设服务型政府。最新公布的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中有 6 处提到“公共服务均等化”，这又对服务型政府提出了新的要求，即不仅要重视公共服务的结果，还要求对政府公共服务的提供方式和手段进行创新，以最大可能地满足公众的公共服务需求。

服务型政府的核心在于服务。那如何提高政府公共服务效率，满足公共服务日益增长的需求？这就必然要求政府寻求更多的技巧和更有效的路径来应对社会发展对政府公共服务提出的新需求。20 世纪 80 年代以来，公共服务标准化在西方国家的公共服务领域得到广泛应用，并在实践中不断发展和完善。公共服务标准化是政府进行自身变革和管理创新的手段之一。通过标准化的操作来规范政府的管理和行为，提高政府的公共服务水平，是政府应对公共需求的全面快速增长与公共服务供应严重不足的矛盾的一种有效路径。

标准化的服务理念也在深刻影响我国政府的变革和创新，在总体目标明确的情况下，很多地方政府积极行动起来，积极开展了以构建“服务型政府”为目标的改革运动。我国公共服务领域的规范化和标准化建设正是在这种情况下应运而生，成为我国政府改善公共服务质量、提高公共服务效率的一个重要技

术手段和工具创新。但是从实践来看，在提供公共服务过程中，我国地方政府的改革运动形成了两条不同的路线，一是比较零散不系统的规范化建设，例如，很多基层财政所、司法所、工商所、执法大队、公安机关以及劳动保障所等都进行了不同程度的规范化建设。二是借鉴西方国家行政改革的实践经验开展的较系统的公共服务标准化试点建设。

规范化和标准化作为公共服务创新的两种技术手段，具有各自不同的特点。从已有的实践来看，基层地方政府规范化建设的实践虽然较多，但是呈现出零散、不持续等特点。地方政府结合实际公共服务标准化建设已经取得了显著成效，比较具有代表性的公共服务标准化实践有北京东城区的国家级城市公共服务标准化实践、上海市的社区事务受理服务中心标准化实践、杭州市上城区的政府公共管理与公共服务标准化实践、广东江门市政府办公室引入ISO9000 质量管理标准体系的实践和山东省新泰市的行政服务中心公共服务标准化等。这些尝试显示出了标准化的优势，有利于公共服务标准化的进一步推广。另一方面，规范化建设在明确政府职能、提高工作效率等方面取得了一定成效，但是因为规范化多是内部的分散的，在实际运作中也显示出了众多的问题，难以在大范围内适用和推广。可以说，规范化建设是西方公共服务标准化在我国特殊社会背景下的一个低级阶段的运用。在这种背景下，梳理清楚公共服务规范化和标准化各自的内涵和特点，明确二者之间的区别和联系，研究出规范化到公共服务标准化的一个可行的发展路径，对于我国政府行政效率的提高、更好满足社会公众的公共服务需求以及深化行政管理体制改革等都具有重要的理论意义和实践指导作用。

（二）概念厘清

1、公共服务

对于到底什么是公共服务，学术界和实践界并未形成统一的界定，从现有

研究来看，主要有以下几种观点。

一是从经济学角度界定公共服务，按照物品的属性，一般认为具有非竞争性和非排他性的物品或服务即公共产品或公共服务。二是政府职能说。我国相关文件明确规定我国政府的基本职能是：经济调控、市场监管、社会管理和公共服务。可见，公共服务作为政府的一项重要职能而存在，但不是唯一的政府职能。^①三是从有形和无形来界定公共服务，把政府为民众提供的那些无形的消费服务统称为公共服务，作为与有形的“公共产品”相对应的一个概念。还有一种比较流行的公共服务概念是从政府的性质来进行界定的，虽然政府服务不是公共服务的全部，但政府是重要的公共部门之一，政府服务无疑是判定公共服务的重要标尺，于是，以政府服务为基准界定公共服务成为一种重要方式。^②政府的权力来源于人民，为民众服务是政府义不容辞的职责和宗旨。因此，从这个意义上有人认为政府为公众所做的所有事情都属于公共服务的范畴。

可见，公共服务有广义和狭义之分，本文的研究遵循公共服务的广义概念，采用了胡税根、徐元帅对公共服务的定义，即凡是通过政府部门提供产品和服务的实践都可以纳入公共服务标准化的范围，而不是狭义上的政府公共服务职能。^③同时需要说明的是：虽然公共服务的提供主体包括政府、营利性组织和非营利性组织等，但还是以政府为主导，所以本文的研究只针对政府主导的公共服务，而不包括非营利部门和营利组织提供的公共服务。

2、规范和规范化

规范，是一个应用很普遍的概念。狭义上的规范仅指属于法律范畴的或者其他带有强制执行力的一系列规范性文件。而广义上的规范包括规范性文件和观念形态的规范，如道德、习惯等。李习彬将规范作为社会科学的一个基础概念，认为一定的社会系统中，为人们普遍接受并受其约束的行为准则或规定，均为规范。规范是对于可能重复发生的重复性事务也包含非重复性事务中的重

^① 韩小威，尹栾玉. 基本公共服务概念辨析[J]. 江汉论坛，2010（9）.

^② 良泽. “公共服务”界说[J]. 中国行政管理，2008（2）.

^③ 胡税根，徐元帅. 中国政府公共服务标准化建设的价值研究[J]. 甘肃行政学院学报，2009（5）.

复性成分，人为做出的统一规定或自然形成的惯例。法律、政策、规章制度、准则、标准、习俗、契约与约定、伦理道德等，都属于规范范畴，遵行规范而发生的行为就是规范行为。^①这显然也是从规范的广义概念进行理解的。

关于规范化，目前并没有统一的概念界定。有的学者认为，所谓规范化就是确定一定的标准和规范，使得相应的行为和活动有章可循；也有的学者从过程和结果角度认为规范化就是通过努力使相应的行为和活动符合所确立的规范的过程和结果。《现代汉语词典》中规范化的解释是“使合于一定的标准”。结合学者们的认识，本文所指规范化概念是在公共服务的背景下提出，它是相对于公共服务的标准化概念而言的，指的是使得政府及其工作人员的具体行政行为按照某种明确的规则或制度发展变化以达到提高公共服务水平、改善公共服务质量的过程和结果的统称。

3、标准和标准化

标准是用以衡量事物的标尺。不同的领域对应有不同的标准，但是对于到底什么是标准不同的学者有不同的界定。盖拉德认为标准是对计量单位或者特定对象的某些特征做出规定和详细说明。桑德斯认为标准是经公认的权威当局批准的一个个标准化成果，它的基本形式有两种：一是文件形式；二是规定基本单位和物理常数。^②世界贸易组织将“标准”定义为：“由公认机构批准的，非强制性的，为了通用或反复使用的目的，为产品或相关生产方法提供规则、指南或特性的文件。依照国际标准化组织（ISO）和国际电工委员会（IEC）等机构对标准化基本术语的规范，我国 GB/T20000.1-2002 将标准定义为：“为在一定的范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用的和重复使用的规范性文件。”^③

“化”表明一种转化和趋势，因此，标准化就是围绕标准所展开的一系列活动。桑德斯将标准化定义为：为了所有有关方面的利益，特别是为了促进最佳

^① 李习彬. 规范化管理-管理系统运行设计方法论[M]. 北京：中国经济出版社，2006. 第 10 页.

^② 桑德斯. 标准化的目的与原理[M]. 北京：中国科学技术文献出版社，1974. 第 14 页.

^③ 标准化工作指南第 1 部分：标准化和相关活动的通用词汇[M]. 2002. 第 1 页.

的经济并适当考虑到产品使用条件与安全要求，在所有有关方面的协作下，进行有秩序的特定活动所制订并实施各项规则的过程。^①国际标准化组织第二号指南将标准化定义为“制定、发布与实施标准的过程”，主要是“对科学、技术与经济领域内重复使用的问题给出解决办法的活动”。^②我国 GB/T20000.1-2002 将“标准化”定义为：为了在一定范围内获得最佳秩序，对实际或潜在的问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。本文的研究主要是采用了我国 GB/T 20000.1-2002 对标准化的定义。公共服务标准化就是标准化理念在公共服务领域的具体运用。

（三）文献综述

关于规范化和标准化的单独研究，相关文献并不缺乏。但是基于公共服务视角，对规范化和标准化二者之间的关系和趋势分析的文献几乎没有。从已有的文献中，只查阅到一遍关于旅游服务的名为《从规范到标准的递进》相关文章，论述了旅游服务业中从《中国旅游资源普查规范》到国家标准《旅游资源分类、调查与评价》的发展过程，以及从规范到标准内容上的变化。^③鉴于对规范化到公共服务标准化发展的相关理论文献的缺乏，本文的文献综述只能采取分别论述的方式，简述规范化和标准化理念在公共服务领域的国内外研究和运用情况。

1、公共服务领域中的规范化研究

规范化是一个比较具有中国特色的词语。政府行为的规范化也是在我国特定背景下提出来的一个概念，国外并没有针对政府行为规范化的相关理论研究。在中国期刊网中输入“规范化建设”进行精确简索，总共约有 5133 篇相关文献，但与政府公共服务规范化建设相关的约占 12%，具体涉及的领域以社区

^① 桑德斯. 标准化的目的与原理[M]. 北京：中国科学技术文献出版社，1974. 第 14 页.

^② 柳成洋. 服务标准化导论[M]. 北京：中国标准出版社，2009. 第 29 页.

^③ 尹泽生, 牛亚菲. 从规范到标准的递进[J]. 旅游学刊，2005（6）.

规范化、司法规范化、执法规范化、财政所规范化、工商所规范化等为主，内容上主要是对基层地方政府规范化建设的实践经验介绍和问题总结，相关的理论研究相对较少。以“服务规范化”作为关键字搜索，总共有 134 篇文献，其中一般意义上的服务规范化论述例如高校图书馆服务规范化、医疗机构服务规范化、企业服务规范、售后服务规范化等较多，与政府公共服务相关的服务规范化研究相对较少，不足 20 篇。以“公共服务规范”为关键字搜索，只有 2 篇硕士学位论文内容对其有所涉及。以“政府行为规范（化）”为关键字搜索，中国期刊网上总共约有 50 篇相关文献。从专著来看，有关公共管理和公共服务的规范化的专门著作并不多，比较有代表性的是李习彬著的《规范化管理—管理系统运行设计方法论》（2005）和《政府管理创新与系统思维》（2002），两本论著中都对规范化管理的理论基础、内容体系以及运行机制、体制的设计和完善进行了较为系统的论述。但是，学者李习彬所指的规范化管理主要是针对政府系统中的管理岗位，与我国政府改革实践中的规范化建设有很大不同。

从研究内容来看，按照不同学者的研究角度可以做如下总结。一是立足于服务型政府，从服务型政府与政府行为规范化建设两者的关系为切入点，阐述服务型政府的行为规范。^①另一些学者则侧重阐述实现政府行为规范化的意义以及完善政府行为规范化的对策。例如，成都行政学院课题组结合成都市的规范化建设实际对规范化服务型政府的建设情况、存在的问题、以及进一步完善提出了建议。^②刘继平、石庆功等也有相关论述。二是政府行为规范化的理论探讨，主要是从政府行为规范化的内涵界定、现实意义、制度完善方面的研究，这方面比较具有代表性的学者如周其仁、郝国庆、姜仕伟等。此外，孙凤艳从法理学的角度，对政府行为规范化的内涵、价值取向、存在的问题以及改进对策提出了自己的思考。^③三是地方政府规范化建设经验的介绍，其中以成都市规

^① 杨梅. 服务型政府行为规范研究[D]. 吉林大学, 2009.

^② 成都行政学院课题组. 成都市规范化服务型政府建设存在的主要问题与对策思路[J]. 成都行政学院学报, 2006 (4) .

^③ 孙凤艳. 政府行政行为规范化建设的法律思考[D]. 长春理工大学, 2008.

范化服务型政府建设最早，后来在全国其他地方慢慢扩散，主要包括基层派出所、财政所、公安机关、工商所等规范化实践，论述的一般思路也是规范化建设的重要性、规范化建设内容、存在的问题和进一步完善的对策建议等。除此之外，也有不少数学者在对地方政府规范化建设思考的基础上，试图对规范化建设的内容和经验进行总结。^①可见，我国对于公共服务规范化的理论研究并不深入，主要是停留在各地实践经验介绍、问题陈列以及对策建议的总结层面。关于规范化建设的概念目前也暂无统一的界定，也缺乏从整体层面对公共服务领域中规范化建设进程、内容等进行归纳。

2、公共服务标准化研究

由于公共服务概念不统一，国外也没有对公共服务标准化的概念进行统一界定。在现有文献资料中，难以查到国外公共服务标准体系的详细资料，但是，可以从国外政府的公共服务实践中探讨国外公共服务标准化理论的研究。

20 世纪 80 年代标准化思想被引入到公共管理领域。在这一理论的引导下，西方政府逐步在公共服务中引入全面质量管理、标杆管理以及平衡计分卡等定量化的管理方法，并积极探索公共服务标准化的路径。

表 1：主要西方国家公共服务标准化实践^②

国家	早期标准化实践
美国	<p>1、1981 年，里根总统把标准化体制引入公共服务体制创新领域；</p> <p>2、1993 年，颁布《顾客至上：服务美国民众的标准》，对公共服务的部门服务对象；服务类型和质量；服务标准和评价服务质量的尺度；顾客服务标杆等都进行了规范；同时联邦政府还要求对基层雇员进行调查，确认部门绩效差异原因；让顾客自主选择服务机构和服务方式；保证顾客接受服务和信息的便利；建立有效的手段处理客户投诉等；</p> <p>3、1993-2000 年，在“政府绩效评估”推动下，通过改进构成政府主体</p>

^① 邓 速，陈达云，谢学峰.关于成都市建设规范化服务型政府的探讨[J].决策咨询通信，2007（3）.

^② 表格内容总结自李涪，孟春，李晓玉.公共服务均等化中的服务标准：各国理论与实践[J].财政研究，2008（9）；周志忍.当代政府管理的新理念[J].北京大学学报(哲学社会科学版).2005(5)；李上.公共服务标准化体系及评价模型研究[D].中国矿业大学，2010.

	的 32 个“高影响机构”的绩效，学习福特等大企业做法，制订出 4000 多项顾客服务标准；在公共服务中使用“清晰语言”；借鉴企业界“平衡计分卡”做法，对管理者进行综合测评等，将美国公共服务的标准化推向了一个新的阶段。
英国	1、为改进公共服务质量，1991 年颁布了《公民宪章》、1994 年颁布了《新公民宪章》，确定了公共服务领域的基本原则； 2、2001 年，制定并通过服务指南(BV)、绩效评估框架(PAF)等文件，对地方政府提供的公共服务进行全面的统一测量； 3、地方政府根据需要制定更完善的地方性公共服务指标；将各地方的指标统一汇集在网上，供各地政府参考和比较。
其他欧洲国家	公共服务标准化理念在这些国家也引起了不同程度的政府变革，各国先后制定了一系列公共服务标准：如法国《公共服务宪章》、意大利《服务宪章》、爱尔兰《优质顾客服务行动》、希腊《公民宪章》、比利时《公共部门顾客宪章》、葡萄牙《质量宪章》、西班牙《“公民第一”的服务改革运动》、芬兰《优质服务、优良治理与负责任的市民社会动议》等。

西方国家公共服务标准化的实践，为其他国家公共服务标准化体系的形成奠定了基础。公共服务标准化研究在我国起步较晚。目前，我国还没有形成较完善系统的公共服务标准体系，对公共服务的分类也没有统一的界定。

从我国关于公共服务标准化已有的研究来看，主要分布在三个方向，一是对于公共服务标准化的理论探讨。胡税根、徐元帅通过对西方国家标准化实践经验的研究，结合我国的实际，一方面分析了我国公共服务标准化建设的背景、目的、内容以及我国公共服务标准化建设面临的问题和挑战，最后针对问题提出了公共服务标准化建设的对策。^①另一方面，结合公共服务标准化的内涵、特点和必要性对公共服务标准化进行了价值分析，包括社会价值、技术价

^① 胡税根,徐元帅.我国政府公共服务标准化建设研究[J].天津行政学院学报, 2009 (6) .

值、管理价值和绩效评估价值、理论价值和伦理价值。^①郝素利、李上、丁日佳通过公共服务标准化的国内外比较及对策研究，分析了我国公共服务标准化的模式，并进一步指出了我国公共服务标准化的不足和对策。杨梅通过总结我国地方政府公共服务标准化的模式，分析了我国公共服务标准化的局限性，并提出了公共服务标准化应遵循的原则和未来实施路径。总体来说，我国公共服务标准化的理论探讨主要停留在公共服务标准化的内涵、模式、价值和存在的不足与问题以及对策分析层面。

二是基于地方公共服务标准化建设实践，以标准化试点地区为个案进行理论研究。王登华、卓越以南京市江宁区财政局的标准化实践为个案，对公共服务标准化的基本理论、发展轨迹、比较和借鉴进行了介绍，并在总结实践研究的基础上提出了通用型公共服务标准化模板设计及其组织实施。^②黄恒学、张勇以北京市东城区城市公共服务标准化示范区为基础，着重以公共教育、医疗卫生、社会保障、公共安全和公共环境等涉及民生的基本公共服务领域为研究对象，基于政府行政行为的特性和要素，对政府基本公共服务标准化体系的规划和建设思路进行了研究。^③金林燕、陈刚介绍了杭州市上城区“政府管理与公共服务标准化”试点情况以及取得的成就等。厦门大学的尹昌美和卓越教授以杭州市上城区公共服务标准化为个案，对公共服务标准化的发展路径、影响因素及可持续性进行了分析和总结。自 2009 年我国开展公共服务标准化试点实践以来，这方面相关的研究成果已经越来越多。

三是公共服务标准化评价模型的研究。如李上在国家质量监督检验检疫总局“质检公益性行业科研专项—公共服务重要基础标准研究”课题的基础上对公共服务标准体系及其模型构建进行了理论和实践层面的深入研究。此外，也有不少学者从公共服务均等化的角度来探讨公共服务标准化，特别强调要在公

^① 胡税根，徐元帅. 中国政府公共服务标准化建设的价值研究[J]. 甘肃行政学院学报，2009（5）.

^② 王登华，卓越. 公共服务标准化导论—以南京市江宁区财政局实践探索为个案[M]. 中国财政经济出版社，2011.

^③ 黄恒学，张勇. 政府基本公共服务标准化研究[M]. 第1版. 北京：人民出版社，2011.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库